



# MRC BEAUCE-CENTRE

Guide d'utilisateur du  
transport adapté et collectif

► 2025

ICI,  
NOUS SOMMES  
**VRAIMENT**  
**BEAUCE!**



# TABLE DES MATIÈRES

VOTRE transport adapté.....	3
Municipalités desservies.....	4
Déplacements à l'extérieur du territoire.....	4
VOS transporteurs.....	4
Admission.....	5
Admissibilité au service.....	5
Mise à jour du dossier.....	6
Modalités générales.....	6
Changement d'adresse.....	6
Accompagnement.....	7
Retour sur appel (Pour rendez-vous médicaux uniquement).....	7
Horaire.....	8
Heures de service du transport adapté.....	8
Jours fériés.....	8
Fermeture du service.....	8
Réservations.....	9
Heures d'ouverture des bureaux.....	9
Renseignements requis pour la réservation.....	9
Modification.....	10
Annulation.....	10
Absence non prévue (voyage blanc).....	10
Assistance fournie par le chauffeur.....	10
Règlements.....	12



Ponctualité.....	12
Comportement.....	12
Accessibilité des lieux.....	12
Bagages.....	12
Sécurité.....	13
Chien guide ou d'assistance.....	13
Animaux de compagnie.....	13
Usage de tabac ou de nourriture.....	13
Non-Respect des règlements.....	13
Tarification des services.....	14
Paiement.....	14
Chèques sans fond.....	14
Relevé annuel aux fins d'impôt.....	14
Bénéficiaire de prestations de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ou de l'aide sociale.....	14
Usager ou usagère sous tutelle.....	15
Plaintes, suggestions, commentaires ou renseignements.....	16
Alternatives au transport adapté.....	17
Transport bénévole.....	17
Transport privé.....	17
Places vacantes (transport collectif).....	17
Annexe I.....	19
<b>PROCÉDURE DE PAIEMENT SUR VOTRE COMPTE BANCAIRE.....</b>	<b>19</b>



## VOTRE transport adapté

Accès Transport Beauce-Centre s'engage à faciliter cette nouvelle étape dans l'utilisation de vos services. Dès janvier 2025 vous aurez accès au même service fourni par les mêmes partenaires que vous connaissez et aimez déjà.

Soyez assurés que nous demeurons disponibles pour vous aider et guider dans cette transition.

Le transport adapté est un service de type « porte-à-porte » réservé aux personnes en situation de handicap, disponible uniquement sur réservation. La coordination des déplacements et la ponctualité des usagers sont essentielles pour assurer l'efficacité du service.

Nous nous engageons à répondre au maximum de demandes tout en maintenant un service de qualité. Ce document présente les principales règles de fonctionnement du service de transport adapté. Il a pour but d'informer clairement les usagers sur les services disponibles et sur la manière de les utiliser.

# Accès Transport BEAUCE-CENTRE



## Municipalités desservies

### MRC Beauce-Centre

- Beauceville
- Saint-Alfred
- Saint-Frédéric
- Saint-Victor
- Saint-Joseph-de-Beauce
- Saint-Joseph-des-Érables
- Saint-Jules
- Saint-Odilon
- Saint-Séverin
- Tring-Jonction

## Déplacements à l'extérieur du territoire

Aucun déplacement hors territoire des deux MRC n'est possible, excepté uniquement pour les rendez-vous médicaux vers l'Hôpital de Saint-Georges pour les personnes admises au transport adapté et demeurant sur le territoire de Beauce-Centre.

## VOS transporteurs

Les déplacements sont assurés par les entreprises des taxi suivantes :

- Transport Verreault S.C. de Saint-Joseph-de-Beauce
- Taxi Guy Roy de Tring-Jonction
- Répartition CG de Beauceville

Les véhicules utilisés pour faire les déplacements sont principalement des minifourgonnettes.

Un véhicule adapté est disponible en Beauce-Centre.

**ATTENTION** : Lorsqu'une personne utilise les services de transport adapté de Accès Transport Beauce-Centre, elle doit obligatoirement contacter le service de répartition au **418-221-7967** sur les heures d'ouverture du bureau et réserver son transport au plus tard la veille à 11h.



# Admission

## Admissibilité au service

Pour avoir accès aux services de transport adapté offerts par Accès Transport Beauce-Centre, les citoyens des municipalités desservies doivent répondre aux exigences de la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Les demandes doivent être formulées en remplissant le formulaire d'admission au transport adapté disponible à [www.mrcbeaucecentre.ca/transport](http://www.mrcbeaucecentre.ca/transport), dans la section « demande d'admission ».

La demande doit être ensuite envoyée :

• Par courriel : [transport@mrcbeaucecentre.ca](mailto:transport@mrcbeaucecentre.ca)

ou

• Par la poste à l'adresse suivante :

Accès Transport Beauce-Centre

111 107<sup>e</sup> rue, Beauceville, Québec, G5X 2P9

Le comité d'admission d'Accès Transport Beauce-Centre analysera le dossier et rendra une décision transmise par écrit. Le calendrier du comité d'admission au transport adapté est disponible à [www.mrcbeaucecentre.ca/transport](http://www.mrcbeaucecentre.ca/transport) dans la section « demande d'admission ». Toute demande incomplète sera retournée à l'expéditeur, ce qui retardera le traitement de la demande.



# Mise à jour du dossier

## Modalités générales

L'utilisateur ou l'utilisatrice doit aviser le service de répartition en cas de changements à son dossier, tels que :

- Changement d'adresse
- Numéro de téléphone et numéro de téléphone cellulaire (s'il y a lieu)
- Adresse de courriel
- Modification de diagnostic
- Nouvel équipement d'aide à la mobilité
- Nécessité d'un accompagnateur
- Personne à contacter en cas d'urgence

Si un usager souhaite apporter des modifications à son dossier concernant son diagnostic, ses incapacités, son besoin d'accompagnement ou tout autre besoin particulier, une justification écrite d'un professionnel de santé pourrait être demandée.

Accès Transport Beauce-Centre se réserve le droit de désactiver les dossiers des personnes n'ayant pas utilisé le service de transport adapté pendant plus de deux années consécutives.

## Changement d'adresse

Une personne qui déménage à l'extérieur du territoire d'Accès Transport Beauce-Centre peut transférer son dossier à l'organisme de transport adapté desservant son nouveau lieu de résidence au Québec. Elle doit en faire la demande à Accès Transport Beauce-Centre, qui s'occupera des démarches nécessaires pour le transfert.



## Accompagnement

La présence d'un accompagnateur lors d'un déplacement doit être approuvée par Accès Transport Beauce-Centre. Les transporteurs ne sont pas autorisés à permettre à un accompagnateur de monter à bord s'il n'a pas été inclus dans la demande de transport. L'accompagnateur doit payer son passage, et les frais seront facturés à l'utilisateur.

### **Retour sur appel (Pour rendez-vous médicaux uniquement)**

Les retours sur appel sont une procédure exceptionnelle réservée aux rendez-vous médicaux pour lesquels il est impossible de prévoir avec précision l'heure de retour à l'avance. Toutefois, nous demandons aux usagers de nous fournir une estimation de l'heure de retour. Si vous constatez que l'heure estimée ne sera pas respectée, nous vous invitons à communiquer avec la répartition afin de reprogrammer le transport. Il s'agit de la seule circonstance où des modifications de dernière minute sont acceptées. En cas de retour sur appel, soyez conscients qu'il peut y avoir une attente plus longue qu'à l'habitude. Ce délai représente l'attente nécessaire jusqu'à la disponibilité d'un véhicule.





## Horaire

### Heures de service du transport adapté

Le service est offert selon l'horaire suivant :

- Du lundi au vendredi de 7h à 18h

Les heures inscrites ci-haut indiquent les heures de la première et de la dernière prise en charge.

### Jours fériés

Il n'y a pas de service les jours fériés suivants :

- Jour de l'An
- Lundi de Pâques
- Journée Nationale des Patriotes
- Saint-Jean-Baptiste
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâces
- Veille de Noël
- Jour de Noël

### Fermeture du service

En cas de tempête hivernale, Accès Transport Beauce-Centre peut décider de suspendre temporairement le service si les écoles du Centre de services scolaire de la Beauce-Etchemins sont fermées. Les usagers seront informés de l'annulation du service dès que possible.

### Accès Transport Beauce-Centre utilise les moyens de communication suivants pour annoncer les fermetures :

- Message d'accueil téléphonique au **418-221-7967**.
- Page Facebook de la MRC Beauce-Centre

Lorsqu'une tempête est prévue, nous encourageons les usagers à annuler tout déplacement non prioritaire qui peut être reporté, et ce, avant 11 h la veille.



## Réservations

Toutes les réservations doivent être effectuées du lundi au vendredi pendant les heures d'ouverture du bureau d'Accès Transport Beauce-Centre, en appelant au **418-221-7967**. Il est aussi possible d'envoyer une demande de réservation en ligne sur notre site internet dans la section réservation. Le formulaire assure que l'équipe de répartition a toute l'information nécessaire au traitement de la demande. Les usagers ne sont pas autorisés à réserver directement auprès du transporteur.

- Tous les déplacements doivent être réservés au plus tard la veille avant 11 h, durant les jours ouvrables.
- Prenez donc note que les déplacements du lundi doivent être réservés au plus tard le vendredi précédent à avant 11h.
- Prenez note qu'un vendredi férié ne compte pas, merci de prévoir vos réservations en conséquence.

### Heures d'ouverture des bureaux

- Lundi au jeudi : 8h à 17h.

### Renseignements requis pour la réservation

Lors de la réservation, l'utilisateur doit fournir les informations suivantes :

- Votre numéro de membre.
- Date du déplacement.
- Adresse de départ et de destination.
- Heure d'arrivée à destination souhaitée.
- Heure de départ pour votre retour à la maison souhaitée.
- Présence d'un accompagnateur (si applicable).

À partir de ces données, le/la répartiteur/trice évaluera la possibilité de fournir le service en fonction des places disponibles pour les trajets et horaires demandés. Si nécessaire, Accès Transport Beauce-Centre peut ajuster l'heure initialement souhaitée afin de maximiser le nombre d'utilisateurs pouvant être accommodés. Dans ce cas, le/la répartitrice/trice informera l'utilisateur et lui proposera un horaire alternatif avec des disponibilités.

Pour assurer un meilleur service, Accès Transport Beauce-Centre recommande :

- D'appeler le plus tôt possible pour réserver un déplacement lorsqu'il est connu d'avance.



- De planifier les déplacements de loisir (emplettes, commissions, restaurant) entre 10 h et 14 h afin d'éviter les heures de pointe.

## Modification

Toute demande de modification de réservation doit être effectuée au plus tard la veille du déplacement, avant 11 h, durant les heures d'ouverture du bureau.

Les chauffeurs ne sont pas autorisés à modifier les réservations, et aucune modification de dernière minute le jour même ne sera acceptée.

## Annulation

Pour annuler une réservation, l'utilisateur doit informer Accès Transport Beauce-Centre dès que possible et au moins **2 heures ouvrables** avant l'heure prévue de départ.

Si le déplacement est prévu avant 10 h le matin, l'annulation doit être effectuée la veille pendant les heures d'ouverture du bureau.

## Absence non prévue (voyage blanc)

Si aucune annulation n'est effectuée et que la personne est absente pour son transport, le coût du trajet non effectué sera facturé.

Lors d'un trajet non effectué, le transporteur a mobilisé un véhicule sans transport. Les annulations engendrent des coûts significatifs pour le service et perturbent la logistique des transports.

Dans le cas où un usager accumule plus de 2 trajets non effectués dans une période de 30 jours, son accès aux services sera suspendu pour une durée minimale d'une semaine. Le rétablissement des services sera possible après le paiement des factures en attente et/ou un accord avec l'utilisateur.

## Assistance fournie par le chauffeur

Le service de transport adapté est un service de porte-à-porte. Le conducteur du TRANSPORTEUR prend le client en charge à son point d'origine en garantissant son véhicule aussi près que possible de l'entrée afin de garantir une montée et une descente exempte de difficultés ; il évitera les trous, les flaques d'eau ou obstacles. Le conducteur s'assure d'activer les feux de détresse et serre le frein à main avant de descendre du véhicule, s'il y a lieu. Si nécessaire, le conducteur doit porter assistance au client à partir de la porte de l'adresse d'origine ou jusqu'à la porte de l'adresse de destination. Par exemple, le conducteur peut permettre à un client de s'appuyer, lui retenir un bras ou charger ou



décharger dans le coffre les objets volumineux qui ne peuvent être placés dans l'habitacle, comme un appareil d'aide à la mobilité.

Les conducteurs du TRANSPORTEUR doivent s'assurer que les clients soient pris en charge par une personne responsable avant de quitter les lieux, lorsque requis.



# Règlements

## Ponctualité

L'utilisateur doit être prêt à partir au moins 10 minutes avant l'heure de transport confirmée. Il est de sa responsabilité de vérifier si le chauffeur est arrivé.

**Si l'utilisateur n'est pas prêt au plus tard 5 minutes après l'heure de départ prévue lors de la réservation, le chauffeur quittera les lieux.**

En raison de la nature des déplacements en transport adapté et des imprévus, il est possible que les véhicules soient légèrement en avance ou en retard de quelques minutes. Le respect de l'horaire requiert également une certaine flexibilité de votre part.

## Comportement

L'utilisatrice ou l'utilisateur doit faire preuve de respect envers le chauffeur, les autres passagers et l'équipe d'Accès Transport Beauce-Centre. Les agressions physiques ou verbales ne seront pas tolérées et pourront entraîner des sanctions.

L'utilisatrice ou l'utilisateur ne doit pas perturber le bon fonctionnement du service et doit éviter de distraire le chauffeur.

Il est interdit de se déplacer dans le véhicule lorsque celui-ci est en marche.

De plus, l'utilisateur doit maintenir une hygiène personnelle appropriée.

## Accessibilité des lieux

Tous les lieux de départ et d'arrivée doivent être accessibles et correctement entretenus (dégagés de neige et de glace).

Si de la neige ou de la glace s'accumule à l'adresse de prise en charge de l'utilisateur, le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement s'il estime qu'il existe un risque pour la sécurité de l'utilisateur.

Si vous utilisez un fauteuil roulant et qu'il y a des marches à franchir, une rampe d'accès de niveau est obligatoire.

## Bagages

Les bagages et les sacs d'achats sont autorisés, à condition qu'ils ne nécessitent pas l'assistance du chauffeur et qu'ils ne prennent pas d'espace supplémentaire dans le véhicule.



## Sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Le chauffeur peut apporter une assistance à l'utilisateur si nécessaire.

Tout fauteuil roulant doit être équipé de points d'ancrage permettant de le fixer solidement au plancher du véhicule. La capacité maximale de la rampe d'accès est de 350 livres, ce qui inclut le poids du fauteuil roulant.

De plus, en cas d'utilisation d'une bonbonne d'oxygène, celle-ci doit être correctement fixée.

## Chien guide ou d'assistance

Il est permis de se déplacer en compagnie d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance formé par un organisme accrédité. Lors de la demande de déplacement, l'utilisateur doit indiquer la présence de l'animal. À tout moment, la surveillance et le contrôle de l'animal relèvent de la responsabilité du client. Une preuve de statut pourrait être exigée, par exemple un certificat médical ou une attestation de formation/dressage de l'animal.

## Animaux de compagnie

Il est autorisé de transporter un petit animal de compagnie, à condition qu'il soit placé dans une cage fermée ou dans un sac de transport adapté. L'animal doit rester sur les genoux de son propriétaire pendant le trajet. Tout dommage ou désagrément causé par l'animal est de la responsabilité de l'utilisateur.

## Usage de tabac ou de nourriture

Il est interdit de boire, manger ou fumer dans les véhicules des transporteurs.

## Non-Respect des règlements

Le non-respect des règles peut entraîner la suspension de l'utilisateur ou l'imposition de frais supplémentaires (par exemple, pour une attente de prise en charge ou si un utilisateur refuse de descendre du véhicule).

Des circonstances exceptionnelles peuvent survenir et seront prises en compte.

Accès Transport Beauce-Centre examinera chaque situation avant d'appliquer des sanctions.



## Tarification des services

Trajet dans la même municipalité	5\$ (10\$ Aller-Retour)
Trajet vers une autre municipalité	10\$ (20\$ Aller-Retour)
Trajet de plus de 25 km	15\$ (30\$ Aller-Retour)

Les pourboires ne sont pas acceptés.

### Paie ment

Les factures sont acheminées aux usagères et usagers au début du mois.

Les modes de paiement suivant sont autorisés :

- Le chèque.
- Le virement bancaire par paiement au fournisseur. (Procédure en Annexe I)

### Chèques sans fond

Dans le cas d'un chèque sans fonds, un montant de 10 \$ sera facturé à l'usagère ou l'usager. Des frais de 2 % lui seront chargés s'il ne paie pas sa facture dans un délai de 60 jours. De plus, la personne se verra interdire l'utilisation des services jusqu'au paiement complet du solde de son compte.

### Relevé annuel aux fins d'impôt

Nous pouvons vous fournir un relevé détaillant tous les frais de transport payés au cours de l'année. Il suffit de nous contacter, et nous vous enverrons le document.

### Bénéficiaire de prestations de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ou de l'aide sociale

Une usagère ou un usager recevant des prestations de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ou de l'aide sociale pourrait avoir droit à un remboursement pour ses frais de transport.

La personne doit se renseigner auprès de la SAAQ ou du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), selon sa situation.

Si nécessaire pour la réclamation, nous pouvons fournir un relevé des transports mensuels. Il suffit de nous contacter pour l'obtenir.



## Usager ou usagère sous tutelle

Un usager ou une usagère sous tutelle avec le Curateur public du Québec peut nous communiquer son numéro de dossier. Nous pourrions alors envoyer sa facture directement au Curateur pour qu'elle soit réglée.



## Plaintes, suggestions, commentaires ou renseignements

Lorsque quelqu'un nous contacte pour signaler une situation, nous sommes attentifs. Pour faciliter le traitement des plaintes, nous encourageons les usagers qui estiment avoir été lésés, ainsi que leur représentant, à communiquer rapidement avec le coordonnateur au transport. Il est utile d'avoir le maximum d'informations à disposition, notamment :

- La date et l'heure de l'événement
- L'identité de la personne concernée
- La nature précise et le lieu de l'incident
- Le transporteur impliqué (le cas échéant)

Vous pouvez nous appeler sur les heures ouvrables au **418-774-9828 Poste #225**.

Vous pouvez également utiliser le [formulaire de contact](#) en ligne mis à votre disposition sur le site web. ( [www.mrcbeaucecentre.ca/transport](http://www.mrcbeaucecentre.ca/transport) )

Nous tenons à vous assurer que toutes les plaintes que vous nous soumettez seront traitées avec une attention particulière et un sérieux absolu. Votre satisfaction est notre priorité, et nous nous engageons à examiner chaque situation de manière approfondie afin de garantir un service de qualité.



## Alternatives au transport adapté

### Transport bénévole

Le Centre d'Action Bénévole Beauce-Etchemins (CABBE) **\*Rendez-vous médicaux seulement**

- Contact : 418-397-0135
- Site internet : [www.cabbe.org](http://www.cabbe.org)

Groupe Jonathan **\*Accompagnement Cancer**

- Contact : 418-387-8888
- Site internet : [www.groupejonathan.ca](http://www.groupejonathan.ca)

### Transport privé

Chaque usager ou usagère a la liberté d'utiliser les transporteurs privés de son choix lorsque son déplacement ne correspond pas aux critères de l'offre de service de transport adapté. De plus, Accès Transport Beauce-Centre décline toute responsabilité si un usager ou une usagère prend contact directement avec un transporteur pour réserver un déplacement privé. Dans ce cas, la personne sera responsable de régler l'intégralité du coût de la réservation effectuée.

### Places vacantes (transport collectif)

Les places disponibles dans les véhicules de transport adapté peuvent être occupées par des personnes qui ne sont pas admises au service, à condition que les points de départ et d'arrivée soient situés sur l'itinéraire du véhicule. Dans ce cas, la personne qui occupe la place vacante est considérée comme un usager du transport collectif et doit se conformer aux règles établies dans ce guide.



---

## *Accès Transport Beauce-Centre*

*Accès Transport Beauce-Centre tient à réitérer notre engagement continu à offrir un service de transport adapté de haute qualité. Pendant cette transformation, nous nous assurons que chaque usager bénéficie d'un accès facilité à nos services, tout en préservant l'excellence et la fiabilité que vous connaissez.*

*Cette transition n'entraînera aucun changement dans la qualité de service que vous recevez. Tous les partenariats actuels sont maintenus, garantissant ainsi une continuité des services sans interruption. Nous avons mis en place des mesures rigoureuses pour assurer que les besoins de notre clientèle restent au cœur de nos priorités.*

*Avec Accès Transport Beauce-Centre, nous continuons à nous engager à répondre à vos besoins de manière efficace et respectueuse. Votre confort et votre satisfaction sont notre priorité, et nous sommes impatients de vous servir dans cette nouvelle phase de notre mission.*

*Au plaisir de vous servir.*

---



# Annexe I

## PROCÉDURE DE PAIEMENT SUR VOTRE COMPTE BANCAIRE

Une fois dans votre compte suivez ces étapes (Exemple fait avec Desjardins, votre banque peut différer, mais les consignes restent les mêmes) :

1. Cliquer sur **Payer**.
2. Cliquer sur **Ajouter ou Ajouter un fournisseur**.
3. Inscrire **MRC Beauce-Centre (QC)**.
4. Sélectionner **MRC Beauce-Centre (QC)**.
5. Votre numéro de référence se retrouve en haut à droite de votre facture.

Vous trouverez ci-dessous un exemple visuel d'une facture pour trouver le numéro de référence.

## Paievements de factures

**Faire un paiement** **Gérer les fournisseurs** **Gérer les listes**

Le numéro de référence est numérique. Correspond au numéro de client. Formé d'un minimum de 01 chiffres et d'un maximum de 04 chiffres. Situé en haut à droite de la facture. Vous devez entrer le numéro de référence sans tirets, sans espaces.

Organisme : MRC Beauce-Centre (QC)

N° de référence :

Descriptif (optionnel) :

**Valider** **Annuler**

MRC BEAUCE-CENTRE  
111, 107E RUE  
BEAUCEVILLE QC G5X 2P9

Téléphone: (418) 774-9828  
Télécopieur: (418) 774-4057  
comptabilite@beaucerc.com

M. Test Paiement  
1234 rue du transport adapté  
Beauceville QC G5X 2P9

Facture		
Numéro	Date	Page
XXX1234567	2024/00/00	1
N° Client	1	

→ N° référence



N° de TPS ou NE: XXXXXXXX  
N° de TVP: XXXXXXXX



